

KARYA TULIS ILMIAH

***LITERATURE REVIEW: ANALISIS KAJIAN PERMASALAHAN
KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT***



Oleh
Tria Siti Nur Azizah
NIM 205035

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023**

KARYA TULIS ILMIAH

***LITERATURE REVIEW*: ANALISIS KAJIAN PERMASALAHAN KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT**



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
Tria Siti Nur Azizah
NIM 205035

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul ” Literature Review:Kajian Permasalahan Klaim BPJS di Rumah Sakit” telah disetujui pada:

hari, tanggal : Selasa, 11 April 2023

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota

Retno Dewi Prisusanti, SST, MPH
NIDN. 0725048503

Anis Ansyori, S.Psi. MMRS
NIDN. 0730126503

LEMBAR PENGESAHAN

Proposal Karya Tulis Ilmiah

LITERATURE REVIEW:

ANALISIS KAJIAN PERMASALAHAN KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT

Oleh :

Tria Siti Nur Azizah

NIM 205035

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Proposal

Pada tanggal 20 Desember 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan


Ketua : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Anggota I : Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH

Anggota II : Anis Ansyori, S.Psi, MMRS

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan


Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tria Siti Nur Azizah
NIM 205035

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul *Literature Review: Kajian Permasalahan Klaim BPJS Di Rumah Sakit* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 13 April 2023

Yang bertandatangan di bawah ini



Tria Siti Nur Azizah

NIM. 205035

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tria Siti Nur Azizah

Nim 205035

Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:
“*Literature Review*: Kajian Permasalahan Klaim BPJS Di Rumah Sakit”
adalah benar merupakan karya sendiri.

Saya susun tanpa tindakan plagiarism, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 13 April 2023



Tria Siti Nur

Azizah

NIM. 205035

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Literature Review: Kajian Permasalahan Klaim BPJS di Rumah Sakit”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv),S.Kep,Ners,MM,M,Kes, selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang;
2. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang;
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes, selaku Ka. Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, juga sebagai penguji dalam seminar proposal dan seminar hasil.
4. Ibu Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Anis Ansyori, S.Psi.,MMRS, selaku Dosen Pembimbing Anggota terima kasih atas bimbingan, motivasi, dan doa yang selalu tidak luput dipanjatkan untuk seluruh mahasiswa tercinta nya, serta petunjuknya sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu kepada penulis.
6. Kepada kedua orang tua saya tercinta, madrasah pertama bagi anak-anaknya yakni yang sangat saya cintai dan saya sayangi Bapak Agus Indarko dan Ibu Elok Kanthiasih yang tidak lelah dalam mendoakan, memotivasi, memberi bekal hidup, menasehati, mohon maaf saya sebagai anak yang hingga saat ini masih terus merepotkan dan belum bisa membanggakan, tetapi di esok hari

penulis berjanji melalui pendidikan yang telah ditempuh ini semoga menjadikan jalan untuk membahagiakan kedua orang tua.

7. Kepada kakak kandung saya Eka Pradana dan Diash Agie Permata serta kakak ipar saya Indra Febrianti Ariningtyas dan keponakan yang sangat berarti sebagai tempat bersandar untuk melepas lelah penulis yakni Karina Raya Zafarani , terimakasih telah menjadi keluarga yang supportif dan selalu sabar sabar dan senantiasa mendoakan dan memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
8. Seluruh teman – teman Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang angkatan 2020 terimakasih atas kebersamaann dan pembelajaran yang telah kita lalui bersama;
9. Sahabat-sahabat saya Romiatul Khasanah, Ridha Fiki Amalia, Novita Aizzatul, dan Vira Panca yang sangat mensupport dikala senang dan sedih.
10. Kepada Tria Siti Nur Azizah, terimakasih tidak menyerah saat merasa tertinggal kamu terus berusaha berlari dan pelan-pelan mengejar, terimakasih telah memberikan yang terbaik disetiap proses mu dan mohon maaf untuk semua hal yang sudah dipaksakan, semoga engkau tumbuh menjadi pribadi yang bermanfaat bagi sekitarmu saat ini, besok, dan selamanya .

Sebagai manusia biasa penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta pentunjuk fdari beberapa pihakdan memohon maaf atasa kesalahan dan kekurangan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap semoga kedepannya Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat untuk pembaca.

Malang, 20 April 2023

Penulis

RINGKASAN

Literature Review: Kajian Permasalahan Klaim BPJS di Rumah Sakit ; Tria Siti Nur Azizah ; 205035 ; 59 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Ditinjau dalam pelaksanaannya sistem pembiayaan BPJS menghadapi banyak sekali hambatan yang mana ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat berpusat pada pelayanan terutama tentang proses klaim BPJS tersebut, setelah ditelusuri dengan yang berjalan saat ini hal ini masih kurang dimengerti dan dipahami sepenuhnya dengan ditemukannya permasalahan antara pelayanan kesehatan yang diterima dengan tuntutan pengajuan klaim dan rumah sakit.

Metode penelitian ini adalah *Literature Review* yang memiliki definisi sebagai telaah jurnal atau artikel ilmiah, buku dan sumber lain yang relevan dengan masalah tertentu. Penelusuran jurnal dapat dilakukan melalui jurnal yang dipublikasi pada *Google Scholar*, *Plos One*, dan *Pubmed* berdasarkan kata kunci juga kriteria inklusi dan eksklusi.

Bedasarkan hasil dari seleksi studi yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sejumlah 12 artikel yang dimasukkan kedalam *literature riview* yang sesuai dengan tujuan khusus pada penelitian ini. Dimana faktor permasalahan klaim yang kerap ditemui disebabkan dari faktor internal yakni SDM rumah sakit, prosedur, dan faktor eksternal yang disebabkan oleh *error server* , dan sarana prasarana rumah sakit yang belum memadai.

Permasalahan dalam proses klaim dan juga beberapa kasus yang ditemukan saat proses klaim seperti, *fraud*, *upcoding* berpengaruh pada mutu rumah sakit dan berpengaruh pada beban biaya yang ditanggung oleh rumah sakit jika banyak kecurangan yang dilakukan untuk melebih-lebihkan diagnosa pasien , dan itu menjadi masalah yang sangat besar bagi rumah sakit jika tidak segera teratasi dengan adanya SOP yang mengendalikan proses klaim di rumah sakit.

SUMMARY

Literature Review: Study of BPJS Claim Problems in Hospitals : Tria Siti Nur Azizah ; 205035 ; 59 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Looking at the implementation of the BPJS financing system, it faces many obstacles which are marked by the many complaints from the public centered on services, especially regarding the BPJS claims process. After tracing what is currently going on, this is still not fully understood and understood with the discovery of problems between the health services received. with the demands of filing claims and hospitals.

This research method is a Literature Review which is defined as a review of scientific journals or articles, books and other sources that are relevant to a particular problem. Journal searches can be done through journals published on Google Scholar, Plos One, and Pubmed based on keywords as well as inclusion and exclusion criteria.

Based on the results of the study selection according to the inclusion and exclusion criteria, a total of 12 articles were included in the literature review that were in accordance with the specific objectives of this research. Where claim problems that are often encountered are caused by internal factors, namely hospital human resources, procedures, and external factors caused by server errors, and inadequate hospital infrastructure.

Problems in the claims process and also several cases found during the claims process, such as fraud, upcoding, affect the quality of the hospital and affect the costs borne by the hospital if a lot of fraud is committed to exaggerate the patient's diagnosis, and that is a problem that very big for the hospital if it is not resolved immediately with an SOP that controls the claims process in the hospital.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	1
PERSETUJUAN PEMBIMBING	3
LEMBAR PENGESAHAN	4
PERNYATAAN ORISINALITAS	5
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	i
PRAKATA	ii
RINGKASAN	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
Halaman	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB 2 METODOLOGI PENELITIAN	6
2.1 Strategi Pencarian Literatur	6
2.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	7
2.3 Seleksi Studi	9
2.4 Ekstraksi Data	10

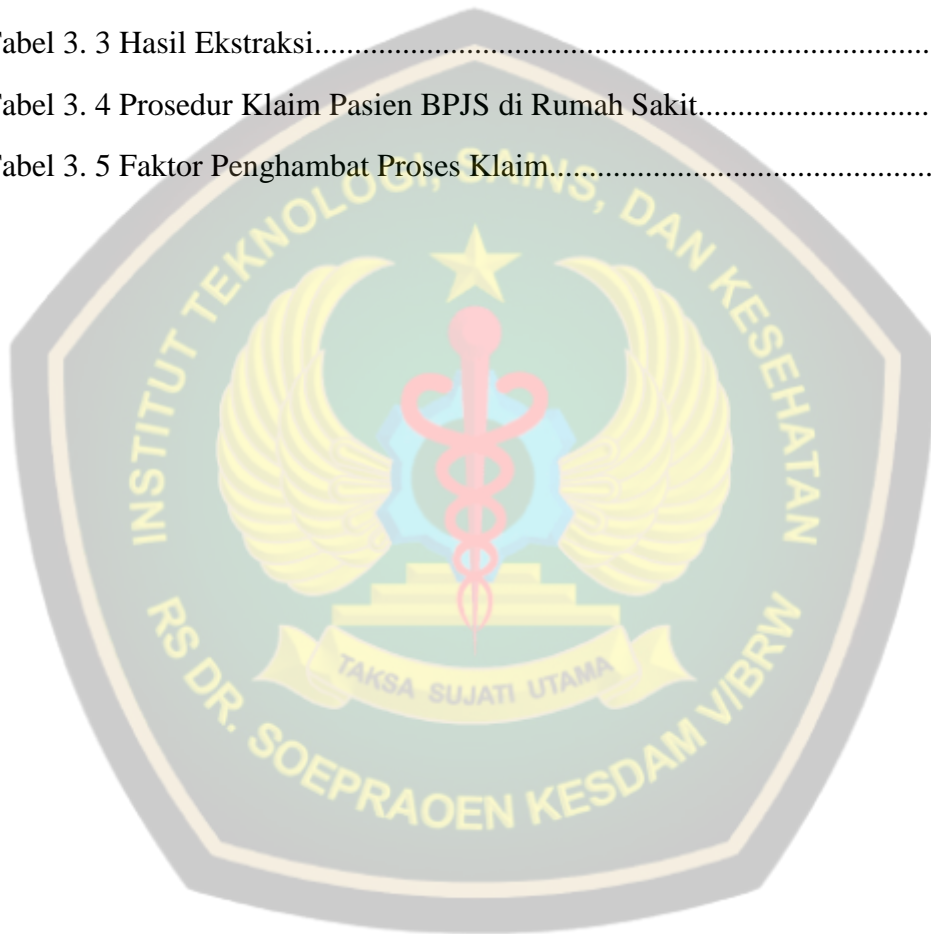
2.5 Sintesis Data	12
2.6 Waktu Penelitian.....	13
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN	14
3.1 Hasil.....	14
3.2 Pembahasan.....	20
3.2.1 Prosedur Klaim pasien BPJS di Rumah Sakit	20
3.2.2 Faktor Penghambat Proses Klaim	24
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	28
4.1 Kesimpulan.....	28
4.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Kata Kunci <i>Literature Review</i> pada Database Nasional	8
Tabel 2. 2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi berdasarkan rumus PICO	9
Tabel 3. 1 Kode Artikel.....	14
Tabel 3. 2 Tabel Karakteristik.....	15
Tabel 3. 3 Hasil Ekstraksi.....	16
Tabel 3. 4 Prosedur Klaim Pasien BPJS di Rumah Sakit.....	20
Tabel 3. 5 Faktor Penghambat Proses Klaim.....	24



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Diagram <i>Flowchart Literature Review</i> Berdasarkan PRISMA.....	10
Gambar 3. 2 Alur Diagram <i>Flowchart</i> Prosedur Klaim pasien BPJS.....	23



DAFTAR SINGKATAN



BPJS:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
PKS	Perjanjian Kerjasama
DOI	<i>Digital Object Identifier</i>
ISSN	<i>International Standard of Serial Number</i>
PICO	<i>Population Intervention Comparison Outcome</i>
MeSH	<i>Medical Subject Heading</i>
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
DPJP	Dokter Penanggung Jawab Pasien
NLR	<i>Narrative Literature Review</i>
SINTA	<i>Science and Technology Index</i>
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>
SDM	Sumber Daya Manusia
SPO	Standar Prosedur Operasional
TPPRI	Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
SEP	Surat Eligibilitas Pasien
IT	<i>Information and Technology</i>

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar lampiran jurnal.....	53
Lampiran 2. Tabel Ekstraksi.....	17
Lampiran 3. Screenshoot Pencarian Literatur melalui Database.....	53
Lampiran 4. Screenshoot Halaman Pertama pada Jurnal.....	53
Lampiran 5. Pendokumentasian.....	59

